

# KLACHTENPROCEDURE:

## **Begrippen:**

### **De instelling:**

Mind Detective Manon gevestigd aan het Oosterpad 2, 1981 BP in Velsen-Zuid, KvK-nummer 71508120.

### **Medewerker:**

Een persoon die, na toestemming, namens Mind Detective Manon de instelling ondersteunt op allerlei gebied, in de ruimste zin van het woord.

### **Cliënt:**

Een persoon, die een dienst afneemt bij Mind Detective Manon, inclusief cursisten.

### **Onafhankelijke derde:**

Indien noodzakelijk zal er via een onafhankelijke derde een bindend advies gegeven worden. Mind Detective Manon heeft gekozen als onafhankelijke derde: Mediationhuis, gevestigd op Baangracht 2, 1811 DC, te Alkmaar.

### **Klacht:**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

### **Indienen van een klacht:**

Alleen de persoon die zelf het ongenoegen ervaren heeft kan de klacht schriftelijk of per email formeel indienen. Mind Detective Manon beoordeelt de klacht en zorgt ervoor dat de behandeling van de klacht binnen 7 dagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager.

### **Behandeling van klachten:**

Mind Detective Manon onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen 2 weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte, per email of in een persoonlijk gesprek.

### **Geheimhouding:**

Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. De cliënt, Mind Detective Manon, iedere medewerker en de onafhankelijke derde is tot geheimhouding verplicht m.b.t. gegevens met een vertrouwelijk karakter.

## **Klacht procedure:**

### **Wat kunt u doen met uw klacht?**

Onze klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

- Stap 1: Spreek rechtstreeks, mondeling of schriftelijk, met degene die naar uw mening uw ongenoegen veroorzaakt heeft. Deze is verplicht uw klacht te melden bij de instelling. Een rechtstreeks gesprek kan verhelderend werken en leidt meestal tot de snelste oplossingen.

- Stap 2: Wanneer u en de veroorzaker van de klacht niet samen tot een oplossing komen dan wordt er een bemiddelingsgesprek gehouden tussen uzelf, de veroorzaker van de klacht en één van de directieleden van de instelling.
- Stap 3: Komt u met de veroorzaker van de klacht en één van de directieleden niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde geeft een bindend advies voor Mind Detective Manon. Eventuele uitspraken voor de instelling worden door de instelling snel afgehandeld. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van de instelling.
- Mind Detective Manon zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 4 weken af te ronden. Wanneer er meer tijd benodigd is tot onderzoek en afhandeling van de klacht, wordt u schriftelijk of per email hiervan op de hoogte gebracht. Hierin wordt het uitstel toegelicht en een tijdsindicatie van verwacht uitsluitsel weergegeven.

**Registratie klacht:**

Als een klacht wordt ingediend, wordt er te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, de afwikkeling en de afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 2 jaar bewaard.